

---

## COMMISSION HYGIENE ET SECURITE

### DOSSIER : la gestion des risques d'agression dans la fonction d'accueil du public

---

L'accueil de public est une fonction stratégique et transversale au sein de la collectivité, concernant aussi bien les postes d'accueil, les standards téléphoniques, les postes liés à l'action sociale, l'aide à la personne, à l'insertion ou les agences postales.

L'exercice de missions d'accueil du public se complexifie. De nombreux professionnels déclarent être exposés aux agressions verbales ou aux violences physiques.

Ces agressions peuvent avoir des répercussions importantes sur la santé physique et psychologique, avec des prises en charges lourdes de conséquences pour l'agent et la collectivité.

C'est pourquoi les membres de la Commission Hygiène et Sécurité issue du Comité technique paritaire (CTP) départemental ont élaboré un dossier sur la prévention des risques d'agression dans la fonction d'accueil de public. Ce dossier contient :

- Une fiche d'information sur les différentes mesures de prévention pouvant être mises en place pour limiter efficacement le risque d'agression ou en diminuer les conséquences
- Une fiche-action à destination de l'employeur sur l'accompagnement à mettre en place pour l'agent victime d'agression par un usager
- Une fiche-action à destination de l'agent chargé de l'accueil de public, sur la conduite à tenir en cas d'agression
- Un modèle de déclaration d'agression

L'ensemble de ces documents a été validé par le CTP départemental lors des séances du 23 octobre 2013 et du 15 janvier 2014.

Les services du Centre de gestion restent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire (Delphine PFEIFFER, [ctp@cdg38.fr](mailto:ctp@cdg38.fr) / Stéphane BEUIL, [sbeuil@cdg38.fr](mailto:sbeuil@cdg38.fr) ).

#### **Les outils (également en ligne sur notre site [www.cdg38.fr](http://www.cdg38.fr)):**

1. Fiche-info « La prévention des risques d'agression dans la fonction d'accueil du public »
2. Fiche-employeur « Quel accompagnement pour l'agent victime d'une agression ? »
3. Fiche-agent « Conduite à tenir en cas d'agression »
4. Modèle « Déclaration d'agression »



---

## La prévention des risques d'agression dans la fonction d'accueil du public

---

L'exercice de missions d'accueil du public expose à un risque accru d'agressions, de type et de degré différent, qui peuvent se traduire par :

- Un comportement incorrect ou des incivilités
- Des agressions verbales, des insultes, des menaces
- Des bousculades et des violences physiques

Ces agressions peuvent avoir des répercussions importantes sur la santé physique et psychologique, avec des prises en charges lourdes de conséquences pour l'agent et la collectivité.

La réalisation de mesures de prévention parfois simples peut permettre de **limiter efficacement le risque d'agression**, ou d'en **diminuer les conséquences**.

Les mesures de prévention contre les risques d'agression s'appuient sur une réflexion tant au **niveau de l'organisation du travail que de la conception et l'aménagement des locaux et concernent 3 principaux axes** :

- Eviter l'agressivité du public
- Renforcer la sécurité
- Améliorer la disponibilité des agents



**La mise en place d'une démarche de prévention des risques d'agression doit se faire en concertation étroite avec les agents concernés et l'encadrement**

## Formation et information des agents

**La professionnalisation des agents chargés de l'accueil de public** est un facteur essentiel pour prévenir une éventuelle agression.

Elle passe notamment par :

- Le recrutement de personnels qualifiés
- L'accueil et l'information des agents nouvellement recrutés qui seront au contact direct du public (fonctionnement et organisation de la collectivité, rappel des mesures de prévention)
- La formation régulière des agents et l'encadrement sur la gestion des situations de conflits, de tension et sur la conduite à tenir en cas d'agression, avec des formations adaptées aux types d'accueil et aux fonctions exercées par les agents (accueil état civil, piscine, CCAS...)

## Organisation du travail

Il s'agit de privilégier une organisation du travail visant à prévenir les risques de conflits entre le public et le personnel.

Objectifs	Mesures
Renforcer ou améliorer l'information de l'accueil, au guichet ou au téléphone	Former et informer les agents d'accueil
Améliorer la transparence pour le public des procédures appliquées Réduire le plus possible la complexité des démarches	Former les agents d'accueil Elaborer des notes d'information Développer des formulaires, téléprocédures Téléprocédures Traiter certaines demandes par mail
Réguler le flux du public et réduire le temps de d'attente	Etaler les rendez-vous Renforcer les effectifs aux heures de pointe Eviter, dans la mesure du possible, la multiplicité des tâches (accueil, traitement de dossiers...) Organiser l'accueil en plusieurs niveaux selon l'objet de la visite
Améliorer les conditions de travail des agents d'accueil (pénibilité)	Effectuer des rotations des agents entre les postes en contact direct avec le public et d'autres postes Engager une réflexion sur l'organisation du travail, notamment sur l'amplitude du temps de travail et les horaires

<p> limiter les conséquences d'une agression</p>	<p>Prévoir, en cas d'incident, la possibilité d'une intervention rapide d'un collègue se trouvant à proximité</p> <p>Elaborer, en collaboration avec les agents et l'encadrement, des consignes sur la conduite à tenir en cas d'agression</p> <p>Prendre en compte les éventuels dysfonctionnements, incidents et retours d'expériences</p> <p>Définir et mettre en œuvre en partenariat avec ces acteurs une procédure de recours aux forces de l'ordre (police municipale, gendarmerie) en cas de problème grave</p>
--	---



### Travailleurs isolés

**Il est recommandé de renforcer les moyens d'alerte, notamment en prévoyant des moyens d'appel ou de liaison avec les forces de l'ordre avec par exemple une alarme avec commande au pied**

## Conception et aménagement des locaux

Une réflexion sur la prévention des risques d'agression aux postes d'accueil du public doit être engagée **lors de la construction ou de l'aménagement des locaux ou des postes de travail.**

Thème	Mesures
Agencement des locaux	<p>Définir et délimiter les zones accessibles au public</p> <p>Créer des espaces d'accueil sans attente</p> <p>Privilégier les petites salles d'attente, pour une meilleure qualité de la prise en charge des usagers</p> <p>Prévoir une pièce ou un endroit discret pour recevoir les usagers faisant état de réclamations, de revendications ou de protestations</p>
Sécurité des agents	<p>Aménager un sas avec une porte équipée d'une gâche électrique entre l'extérieur et les locaux d'accueil du public</p> <p>Aménager des « portes de dégagement » pour permettre d'évacuer rapidement le poste de travail en cas de problème et de se soustraire aux agresseurs</p> <p>Disposer le mobilier de manière à ce que les agents ne sentent pas pris au piège : prévoir plusieurs voies d'accès, de largeur suffisante</p>

Sécurité des agents (suite)	<p>Aménager les postes de travail de façon à ce que les agents ne tournent pas le dos au public</p> <p>Mettre en place une vidéosurveillance avec un affichage le précisant, après autorisation préalable du Préfet</p> <p>Installer des écrans de protection entre les agents et le public</p> <p>Renforcer les protections des ouvertures et fermetures (vitrage renforcé)</p>
Signalétique	<p>Mettre en place une signalétique claire et cohérente pour les usagers</p> <p>Prévoir et délimiter, le cas échéant, des zones de confidentialité</p>
Conception-ambiance des locaux	<p>Choisir des caractéristiques du local (couleur, éclairage, insonorisation...) qui favorisent l'apaisement (*)</p> <p>Diviser la salle avec des plantes ou des cloisons</p> <p>Eviter une hauteur sous plafond basse pour ne pas être source d'oppression</p>
Mobilier et équipement	<p>Prévoir de la lecture et des jeux pour les enfants pour éviter l'ennui</p> <p>Envisager la mise en place d'écrans vidéo pour faire patienter les visiteurs (CF à la Poste)</p> <p>Veiller au choix et à la disposition du mobilier</p> <p>Installer des objets (équipements de bureaux, meubles, chaises...) inamovibles (ex : pots de fleurs fixés au sol) ou difficiles à déplacer pour éviter qu'ils ne soient utilisés comme projectiles</p>
Autres	<p>Eviter que les objets de valeurs (sacs à mains, clés..) soient visibles et accessibles</p> <p>Ne pas laisser à portée du public des objets dangereux en évidence (ciseaux...)</p>

(\*) L'utilisation de couleurs peut avoir une influence favorable sur les comportements et doit être étudiée dans le cadre d'un plan général de coloration des locaux. Les couleurs vives et claires sont excitantes, par opposition aux couleurs foncées.

## Lieux avec encaissement d'argent

De plus en plus d'agents territoriaux sont amenés à manipuler et encaisser de l'argent, avec le développement **d'agences postales communales**.

Ces agents doivent en premier lieu recevoir une **formation spécifique**.

Objectifs	Mesures
Dissuader les agresseurs	Si possible favoriser une implantation à proximité des services et éviter les lieux isolés qui incitent plus facilement au passage à l'acte.
Limiter le plus possible l'argent en caisse	Evacuer périodiquement les fonds, si possible sans recours à du personnel (convoyeurs pneumatiques...) Aménager des coffres équipés de trappes donnant sur l'extérieur, permettant aux convoyeurs de fonds d'accéder directement à ces trappes Favoriser les moyens de paiement électroniques
Autres	Manipuler l'argent à l'abri des regards Informers le public de l'évacuation régulière des fonds



### Ouverture et fermeture des locaux

**Une vigilance accrue devra être apportée au moment des horaires d'ouverture et de fermeture des locaux, une grande majorité des agressions se produisant à ces occasions.**

## En cas d'agression

Il est important de prendre en charge le plus rapidement possible un agent victime d'agression, par un soutien médical et psychologique adapté.

Les collectivités sont invitées à effectuer **systematiquement** un dépôt de plainte au nom de la collectivité, et à assister l'agent dans ses démarches administratives et judiciaires.

**Vous pouvez solliciter le pôle Prévention des Risques Professionnels du CDG38 pour des conseils dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail des agents dans le cadre d'un éventuel projet d'aménagement ou de construction de nouveaux locaux.**



---

## **Employeur :**

### **Quel accompagnement pour l'agent victime d'agression par un usager?**

---

Les agressions verbales peuvent se traduire par des injures, actes d'intimidation, de harcèlement, menaces verbales d'agression physique, menaces de mort...

Les agressions physiques peuvent aller de la simple bousculade ou gifle sans lésion traumatique visible, jusqu'à un choc physique important nécessitant des soins, pouvant entraîner des incapacités, voire le décès de la victime.

Lorsque survient une agression, **qu'elle soit verbale ou physique**, il est nécessaire de proposer **systématiquement** aux agents un accompagnement **adapté** sur le plan médical, psychologique, social et juridique.

#### **Accompagnement médical**

Il s'agit d'assurer, immédiatement après l'agression, une prise en charge médicale des victimes d'agression.

Selon la gravité, ces soins peuvent être assurés par des agents formés aux premiers secours, relayés dans les cas les plus graves par les services d'urgences (sapeurs-pompiers, SAMU).

Lors de cette prise en charge médicale, l'agent fera établir un certificat médical initial qui décrit les lésions.

#### **Accompagnement psychologique**

Cet accompagnement concerne **l'agent victime de l'agression** mais aussi éventuellement son **entourage professionnel et les autres témoins de l'agression**.

Il peut se réaliser en plusieurs étapes :

- ✘ Faire immédiatement un premier débriefing avec un tiers (supérieur hiérarchique ou collègue) pour verbaliser son expérience de la situation et faire part de son ressenti.
- ✘ Prévoir ensuite, si besoin, un accompagnement par un professionnel de santé (psychologue, médecin formé à cette pratique) qui comprend :

1. Un débriefing collectif (2 ou 3 jours après l'évènement) pour verbaliser l'expérience de la situation et ressouder l'équipe de travail.
2. Un débriefing individuel après le débriefing collectif si celui a été mis en place, pour permettre à l'agent de faire part de sa perception de la situation et de son ressenti individuel
3. Un suivi individuel, pour avoir une approche des symptômes post-traumatiques.

Un protocole de suivi pourra être proposé à l'agent, éventuellement avec une psychothérapie, en fonction de l'ampleur du choc post-traumatique évalué.



**Ces débriefings ne peuvent être imposés. Il est néanmoins important que ces dispositifs existent et soient connus des agents et rappelés régulièrement, afin d'inciter les victimes à y avoir recours.**

### Accompagnement social et juridique

**Faire une déclaration d'accident de service** : les agressions survenues dans le cadre du travail, qu'elles soient de l'ordre de l'incivilité physique, verbale ou encore de l'acte violent sont un risque professionnel comme les autres et doivent à ce titre faire l'objet d'une déclaration d'accident de service.

La collectivité propose un **accompagnement juridique de la victime dès le dépôt de la plainte**, par la mise à disposition d'un avocat ou d'un conseil juridique avec une prise en charge des frais.

Cet accompagnement permet à la victime de faire valoir ses droits à réparation du préjudice en étant déchargée des aspects techniques et matériels du volet judiciaire

### La protection fonctionnelle

L'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires garantit en faveur des fonctionnaires et agents non titulaires une protection à l'occasion de leurs fonctions, et notamment : « *La collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté* ».

Lors du dépôt de la plainte ou de la main courante, le responsable hiérarchique de l'agent l'accompagne au bureau de police ou de gendarmerie le plus proche pour le soutenir et l'appuyer dans ses démarches.



**Le parcours judiciaire représente une véritable épreuve. Sans accompagnement dans ce parcours, les victimes d'agression peuvent se sentir perdues et laissées à leur propre incompréhension des suites données à leur dépôt de plainte**



## Conduite à tenir en cas d'agression

**Le rôle du responsable hiérarchique** est essentiel, car c'est lui qui va prendre en charge l'agent dans les instants suivant l'agression, et engager les mesures nécessaires. Il est donc important qu'il soit sensibilisé et en capacité de réagir de manière adaptée.

✓ **Le responsable hiérarchique :**

1. Organise immédiatement une séance de débriefing
2. Appelle ou fait appeler les secours si besoin. Si l'agression ne nécessite pas de prise en charge par les secours, il est suggéré d'orienter la victime vers le médecin de prévention
3. Alerte si besoin l'entourage proche de la victime
4. Etablit un rapport sur les circonstances de l'agression (cf fiche de déclaration d'agression en annexe) qui sera transmis à l'autorité territoriale.
5. Remplit une déclaration d'accident de service, afin de prendre en compte les traumatismes physiques et /ou psychologiques
6. Veille au dépôt d'une plainte ou d'une main courante et accompagne l'agent lors de cette démarche



**Apporter un soutien immédiat auprès de la victime, afin de faire cohésion autour d'elle et de lui témoigner des signes de réconfort et d'empathie, incite la victime à verbaliser l'expérience vécue et à apaiser la tension émotionnelle.**

✓ **L'autorité territoriale ou son représentant :**

1. Adresse une lettre individualisée à l'agresseur. Cette lettre a pour objectifs de confirmer au salarié le soutien de son employeur, et de dissuader l'agresseur de récidiver
2. Transmet en cas de plainte la déclaration d'agression (jointe à la copie de la plainte) au Procureur de la République
3. Organise la protection fonctionnelle de l'agent s'il en fait la demande.
4. Prend, en cas d'agression physique, des mesures pour éviter que l'agent ne se retrouve en contact avec son agresseur au cours de l'exercice de ses fonctions. En cas d'agression verbale, il conviendra d'en évaluer l'utilité, en fonction de la gravité des faits et du ressenti de la victime.
5. Met en place, si besoin, un accompagnement psychologique individuel et / ou collectif

**✓ Le médecin de prévention peut :**

1. Recevoir et écouter la victime d'agression
2. Aider à mettre en place l'accompagnement et le suivi psychologique de la victime
3. Proposer le cas échéant un aménagement de poste
4. Lorsqu'il y a eu un véritable traumatisme neuropsychique, pouvant justifier un reclassement professionnel, reconnaître le caractère de l'inaptitude



---

## **Agent chargé de l'accueil de public :** **Conduite à tenir en cas d'agression**

---

L'accueil de public est une fonction stratégique et transversale au sein de la collectivité, concernant aussi bien les postes d'accueil, les standards téléphoniques, les postes liés à l'action sociale, l'aide à la personne, à l'insertion ou les agences postales.

En tant que professionnel(le) en contact avec le public, vous pouvez être exposé(e) aux agressions verbales ou aux violences physiques.

**Les agressions physiques** peuvent aller de la simple bousculade ou gifle sans lésion traumatique visible, jusqu'à un choc physique important nécessitant des soins, pouvant entraîner des incapacités, voire le décès de la victime.

**Les agressions verbales** peuvent se traduire par des injures, des actes d'intimidation, de harcèlement, des menaces verbales d'agression physique, voire des menaces de mort.

Cette fiche pratique a été élaborée dans le cadre de la Commission Hygiène et Sécurité, issue du Comité Technique Paritaire départemental qui est compétent pour les collectivités comptant moins de 50 agents.

Elle a pour objet, de fournir des conseils pratiques pour:

- gérer la situation face à une personne agressive
- connaître les démarches et la conduite à tenir en cas d'agression verbale ou physique



**Ne négligez pas une situation vécue comme anormale, signalez immédiatement tout incident ou dysfonctionnement à votre employeur : cela lui permettra de prendre les mesures de prévention nécessaires pour éviter une future agression**

## Faire face à une personne agressive

Le personnel en contact avec une personne agressive peut, **par son attitude, son comportement et ses paroles**, l'influencer et **permettre de désamorcer des relations mal engagées**.

### Quelques recommandations en cas de tension avec une personne agressive :

1. Faites appel à quelqu'un de plus expérimenté (si vous ne vous sentez pas capable de gérer la situation)
2. Ne répondez pas aux provocations
3. N'hésitez pas à quitter les lieux et à demander de l'aide
4. Ne sous-estimez jamais un interlocuteur
5. Restez calme et poli, mais ferme
6. Soyez à l'écoute de l'interlocuteur, parlez du problème de façon raisonnable
7. Utilisez des mots simples, répétez les explications si nécessaire
8. Utilisez la reformulation pour montrer que vous comprenez (ou pas)
9. Faites connaître vos limites d'intervention
10. Ne mentez jamais
11. Ne donnez pas d'ordres, ni de conseils
12. Évitez toute attitude physique d'agressivité (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé)
13. Gardez vos distances (ne jamais poser la main sur quelqu'un en colère, même pour l'apaiser)
14. Déclarez l'incident ou l'accident à votre hiérarchie



**N'essayez pas de contrôler la situation à tout prix : au premier signe de danger, retirez vous !**

## Les démarches après une agression

### Vous êtes victime d'une agression :

1. Ne restez pas seul(e) et prévenez immédiatement votre entourage (collègues, hiérarchie).
2. Appelez ou faites appeler les secours (15, 18 ou 112) **si besoin. Si l'agression ne nécessite pas de prise en charge par les secours, orientez-vous vers votre hiérarchie qui fera le lien avec le médecin de prévention.**
3. Faîtes établir un certificat médical
4. Faîtes immédiatement un premier débriefing avec un tiers (supérieur hiérarchique ou collègue) pour verbaliser votre expérience de la situation et faire part de votre ressenti.
5. Informez votre supérieur hiérarchique direct, qui établira avec vous :
  - ✗ Un rapport sur les circonstances de l'agression (cf fiche de déclaration d'agression en annexe) qui sera transmis à l'autorité territoriale.
  - ✗ Une déclaration d'accident de service, afin de prendre en compte les traumatismes physiques et /ou psychologiques
6. Sollicitez une visite auprès du médecin de prévention ou un entretien avec l'autorité territoriale / le service ressources humaines
7. Effectuez un dépôt de plainte ou une main courante (votre responsable hiérarchique pourra vous accompagner dans cette démarche)



**Lors du dépôt de plainte, n'indiquez pas votre adresse personnelle mais celle de votre collectivité, afin de vous protéger en préservant votre anonymat**

Si vous êtes victime d'une agression, **qu'elle soit verbale ou physique**, un accompagnement **adapté** sur le plan **médical, psychologique, social et juridique** vous sera proposé par votre employeur.

### La protection fonctionnelle

L'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires garantit en faveur des fonctionnaires et agents non titulaires une protection à l'occasion de leurs fonctions, et notamment : « *La collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait; injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté* ».

**Vous avez été témoin d'une agression :**

Vous pouvez assurer un soutien immédiat auprès de la victime, afin de faire cohésion autour d'elle et de lui signaler des signes de réconfort et d'empathie.

Ce type de soutien incite la victime à verbaliser l'expérience vécue et à apaiser la tension émotionnelle.

**Pour des informations complémentaires (à compléter par la collectivité) :**

Service :	Nom- Prénom :
Tel :	Mail :

## DECLARATION D'AGRESSION

**La déclaration d'agression est établie par le responsable hiérarchique de l'agent dans les 24 h suivant la connaissance de l'évènement**

**Le responsable hiérarchique :**

- ↳ Transmet l'original au service RH de la collectivité
- ↳ Transmet un exemplaire à l'agent victime de l'agression
- ↳ Conserve un exemplaire dans le service

**Le service RH :**

- ↳ Transmet une copie au médecin de prévention
- ↳ Conserve l'original dans le dossier de l'agent

<u>Date de l'agression :</u> ...../...../.....	<u>Lieu et heure de l'agression :</u>
<u>Nom et prénom de l'agent :</u>	<u>Service :</u>
<u>Statut :</u> <input type="checkbox"/> Titulaire <input type="checkbox"/> Stagiaire <input type="checkbox"/> Non titulaire <input type="checkbox"/> Vacataire (temporaire)	

Activité exercée au moment de l'agression :

.....

Description détaillée des faits (si insultes proférées, noter les termes exacts sans autocensure)

.....  
 .....  
 .....  
 .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Observations du responsable de service

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Témoins

Noms, prénoms :

Démarches engagées après l'agression

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

A ....., le ..../..../....

Nom et signature du rédacteur

Nom et signature du déclarant